



Formato para la Difusión de los Resultados de las Evaluaciones

1. DESCRIPCIÓN DE LA EVALUACIÓN			
1.1 Nombre de la evaluación: Evaluación de desempeño del programa Servicios Públicos de Calidad del ejercicio fiscal 2020 del municipio de Monterrey.			
1.2 Fecha de inicio de la evaluación: 10-05-2021			
1.3 Fecha de término de la evaluación: 30-07-2021			
1.4 Nombre de la persona responsable de darle seguimiento a la evaluación y nombre de la unidad administrativa a la que pertenece:			
Nombre:	Aida María Flores Moya	Unidad administrativa:	Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de la Contraloría Municipal
1.5 Objetivo general de la evaluación: Contar con una valoración del desempeño del programa Servicios Públicos de Calidad sobre dimensiones de impacto, eficacia, sostenibilidad, eficiencia, economía, cobertura y mejora continua del programa, para contribuir a la toma de decisiones con fines de mejora de los bienes y servicios.			
1.6 Objetivos específicos de la evaluación: <ul style="list-style-type: none">• Analizar el avance de las metas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR);• Analizar la evolución de la cobertura y el ejercicio presupuestal del programa;• Analizar la implementación y resultados de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) derivados de evaluaciones anteriores al programa;• Analizar qué componentes del programa producen más beneficios y ameritan una mayor asignación de recursos o modificaciones;• Identificar Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que deriven en recomendaciones de mejora específicas que el personal responsable del programa pueda implementar; y• Fomentar entre el personal responsable del programa el aprendizaje orientado a mejorar diversas áreas de éste hacia resultados tangibles.			

1.7 Metodología utilizada en la evaluación: Información proporcionada por el municipio.

Instrumentos de recolección de información: Entrevistas

Descripción de las técnicas y modelos utilizados:

Se aplicó un análisis de tipo cualitativo y cuantitativo a información documental proporcionada por la persona Enlace del programa ante la Contraloría a través de personal de la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño, así como a información pública citada en las referencias. Asimismo se aplicaron entrevistas semiestructuradas presenciales con personal de la Dependencia Ejecutora del programa a fin de conocer su experiencia en las etapas de éste y resolver preguntas sobre la información.

La información documental y anecdótica se analizó en función a los objetivos de la evaluación, a fin de interpretar hallazgos y sistematizarlos en las secciones correspondientes, en especial a la de Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas y recomendaciones.

2. PRINCIPALES HALLAZGOS DE LA EVALUACIÓN

2.1 Describir los hallazgos más relevantes de la evaluación: Entre los hallazgos más destacables están los siguientes:

Además de la percepción de la población respecto a la calidad de los servicios, la confianza hacia las instituciones por parte de la población se vería afectada en caso de que el programa no existiera o concluyera.

No fue posible calcular indicadores de eficiencia y economía, como tampoco la cobertura con base en la información proporcionada. Sin embargo se identificaron variables para la medición de estas dimensiones con un enfoque económico y medioambiental, orientado a medir resultados objetivos de los servicios en las condiciones de la población, además de la percepción.

Se identificaron avances positivos en la mayoría de los indicadores, entre ellos la proporción de encuestas con resultado satisfactorio, el cumplimiento de metas del programa limpia y en la atención a las solicitudes ciudadanas recibidas, aunque solo en este último indicador

del Componente 1 la fórmula fue correcta y los datos de las variables correspondieron con aquellos capturados en las bases de datos internas.

También se identificaron áreas de mejora a las fórmulas y bases de datos en la mayoría de los indicadores de eficacia y calidad medidos actualmente en la MIR.

2.2 Señalar cuáles son las principales Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas (FODA), de acuerdo con los temas del programa, estrategia o instituciones.

2.2.1 Fortalezas:

- Se divide al municipio en 5 zonas con una Dirección Operativa cada una y se tienen georreferenciadas plazas, parques y luminarias, así como un monitoreo de unidades recolectoras.
- La concesión del servicio de alumbrado público ha reducido la cantidad de reportes por fallas en luminarias a más de la mitad por mes de 2017 a 2020.

2.2.2 Oportunidades:

- Es posible dotar al Programa Municipal de Servicios Públicos 2019-2021 de un enfoque orientado a intervenir de forma conjunta con otros programas municipales en el problema de deterioro de la infraestructura pública como en la percepción de la población sobre la calidad baja de ésta.
- Tendencia global de recuperación de espacios públicos y gestión sostenible de áreas verdes públicas; lo que se traduce en literatura, casos de estudio y convocatorias a fondos de organismos multilaterales para el mantenimiento de áreas verdes.

2.2.3 Debilidades:

- El indicador de Fin “Porcentaje de mejora en encuestas de satisfacción ciudadana” mide la satisfacción de la población atendida con la calidad de los servicios públicos de forma agregada, no por cada servicio ofrecido; asimismo se desconoce qué preguntas se plantean y el cálculo de la variable 1 del indicador. Además, el indicador de percepción no es útil para evaluar el impacto del programa en las dimensiones social, económica y medioambiental en el largo plazo.
- El avance reportado en la Matriz de Seguimiento al Cumplimiento de Metas en los indicadores de Fin, Actividad 1.2, Componente 1, Actividad 2.1, 2.2 y 2.3 no corresponde con los datos de la Tabla Maestra de Indicadores como tampoco de la base de datos

interna; asimismo el cálculo no corresponde a la fórmula original en los indicadores de Propósito, Actividad 1.1.

- Se desconoce cuánto presupuesto se paga por cada actividad del programa desempeñada por cada Dirección Operativa de Zona.
- No se cuenta con una definición y cuantificación del área de enfoque o población potencial, objetivo y atendida, lo que impide medir la cobertura del programa. Es posible medir a futuro cuatro tipos de cobertura del programa con base en la cantidad de unidades de infraestructura (plazas, calles, parques y luminarias) que existen en el municipio y aquellas que se les da mantenimiento, reemplazo, limpieza u otra acción cada periodo de tiempo.

2.2.4 Amenazas:

- No se identificaron Amenazas en ningún programa.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LA EVALUACIÓN

3.1 Describir brevemente las Conclusiones: El programa cuenta con un diagnóstico del problema en el que interviene, el cual tiene una secuencia lógica y está fundamentado en datos actuales a nivel municipal y estatal. Asimismo, éste tiene indicadores que muestran un desempeño eficaz en 2020, pero en la mayoría es limitada la precisión de los hallazgos y el método de cálculo. Se identificó que los recursos del programa fueron suficientes para cumplir las metas propuestas, pese a la incidencia de eventos climatológicos que afectan la calidad de la infraestructura. Un factor que contribuyó a lograr los objetivos es la división del municipio en zonas, con una capacidad instalada de personal y equipo acorde a las necesidades de cada zona y su contexto.

3.2 Describir las recomendaciones de acuerdo a su relevancia:

- 01 - Interinstitucional - Alta - Desarrollar al inicio de la siguiente Administración 2021-2024 un programa con enfoque de política pública que vincule objetivos y líneas de acción tanto del programa Servicios Públicos de Calidad como Movilidad, Construcción y Mantenimiento de Calles y Espacios Públicos de Calidad.
- 02 - Interinstitucional - Alta - Aprovechar los fondos y literatura disponible sobre mantenimiento de áreas verdes para acelerar la curva de aprendizaje en la gestión sostenible de áreas verdes y otros conceptos como paisajismo ecológico.
- 03 - Específica - Alta - Modificar el indicador de Fin de manera que: 1) mida el impacto del programa en el largo plazo y no solo el

cambio en la percepción ciudadana; 2) capte la satisfacción ciudadana desagregada por cada servicio de limpieza y mantenimiento ofrecido con el programa (alumbrado público, vía pública y áreas verdes y plazas) y; 3) precise la descripción de la variable 1, el cuestionario y la fórmula utilizada para calcular la satisfacción.

- 04 - Institucional - Alta - Corregir en conjunto con la Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño los avances y capturas de datos de variables de los indicadores del programa.
- 05 - Institucional - Alta - Desagregar el presupuesto por objeto del gasto del programa por cada Dirección Operativa de Zona, y a su vez en cada una por actividad.
- 06 - Institucional - Alta - Desarrollar y medir indicadores de cobertura de cada servicio ofrecido por el programa.
- 07 - Interinstitucional - Alta - Diseñar un plan de acciones preventivas y reactivas ante el riesgo de un huracán o tormenta tropical que dañe la infraestructura pública, como son las vías, parques, plazas y luminarias.

4. DATOS DE LA INSTANCIA EVALUADORA

4.1 Nombre del coordinador de la evaluación: Mtro. Alberto Vélez Valdés

4.2 Cargo: Evaluador coordinador

4.3 Institución a la que pertenece: Gubernamétrica

4.4 Principales colaboradores: Mtra. Alicia Valdez Ibarra y Mtro. Roberto Castañeda Tapia

4.5 Correo electrónico del coordinador de la evaluación: resultados@gubernametrica.com

4.6 Teléfono (con clave lada): 844 1895641



5. IDENTIFICACIÓN DEL (LOS) PROGRAMA(S)	
5.1 Nombre del (los) programa(s) evaluado(s): Servicios Públicos de Calidad	
5.2 Siglas: SPC	
5.3 Ente público coordinador del (los) programa(s): Secretaría de Servicios Públicos	
5.4 Poder público al que pertenece(n) el(los) programa(s): Poder Ejecutivo	
5.5 Ámbito gubernamental al que pertenece(n) el(los) programa(s): Local	
5.6 Nombre de la(s) unidad(es) administrativa(s) y de (los) titular(es) a cargo del (los) programa(s):	
5.6.1 Nombre(s) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s):	
5.6.2 Nombre(s) de (los) titular(es) de la(s) unidad(es) administrativa(s) a cargo de (los) programa(s) (nombre completo, correo electrónico y teléfono con clave lada):	
Nombre: Ing. Héctor Hugo Salinas Cerda	Unidad administrativa: Secretaría de Servicios Públicos
E-mail: hector.salinas@monterrey.gob.mx	Teléfono: (81) 51028113
6. DATOS DE CONTRATACIÓN DE LA EVALUACIÓN	
6.1 Tipo de contratación: Contratación directa por tres proveedores	
6.2 Unidad administrativa responsable de contratar la evaluación: Dirección de Planeación y Evaluación del Desempeño de la Contraloría Municipal	



6.3 Costo total de la evaluación: \$115,000 MXN, IVA incluido

6.4 Fuente de Financiamiento: Municipal

7. DIFUSIÓN DE LA EVALUACIÓN

7.1 Difusión en internet de la evaluación:

http://www.monterrey.gob.mx/transparencia/Oficial/Index_ProgramaAnual.asp